

Câmara Municipal de Bonito

PORTARIA 07, DE 19 DE MAIO DE 2026

Dispõe sobre a organização e o funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Bonito-MS, adota a Plataforma Fala.BR como Sistema Web de Ouvidoria e designa o Gestor da Entidade na plataforma.

O **PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE BONITO, ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, especialmente as conferidas pelo art. 33, inciso II, da Lei Orgânica Municipal, e pelo art. 30, inciso XIX, do Regimento Interno;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.460/2017 prevê atribuições às ouvidorias públicas e estabelece prazo para encaminhamento da decisão administrativa final ao usuário;

CONSIDERANDO a adesão da Câmara Municipal de Bonito-MS à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação — Fala.BR;

CONSIDERANDO que o Termo de Adesão à Plataforma Fala.BR indicou o servidor Ruy de Araújo Elias, Controlador Geral, como Gestor da Entidade na plataforma;

CONSIDERANDO a necessidade de organizar o recebimento, o registro, o encaminhamento, o tratamento e a resposta às manifestações de ouvidoria no âmbito da Câmara Municipal;

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Portaria dispõe sobre a organização e o funcionamento da **Ouvidoria da Câmara Municipal de Bonito-MS** e sobre a utilização da **Plataforma Fala.BR** como **Sistema Web de Ouvidoria**.

Art. 2º A Ouvidoria da Câmara Municipal constitui canal de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, competindo-lhe receber, registrar, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações apresentadas por cidadãos e usuários dos serviços públicos.

Art. 3º Para os fins desta Portaria, consideram-se manifestações de ouvidoria:

I — reclamação;

II — denúncia;

III — elogio;

IV — sugestão;

V — solicitação;

VI — demais manifestações compatíveis com a finalidade da Ouvidoria.

CAPÍTULO II

SISTEMA WEB DE OUVIDORIA E FALA.BR

Art. 4º A Plataforma **Fala.BR** fica adotada como **Sistema Web de Ouvidoria** da Câmara Municipal de Bonito-MS.

§ 1º A Plataforma Fala.BR será utilizada para recebimento, registro, triagem, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações de ouvidoria.

§ 2º A adoção da Plataforma Fala.BR não impede o recebimento de manifestações por atendimento presencial, telefone, e-mail institucional ou outros canais oficiais, devendo a manifestação ser registrada, sempre que cabível, no sistema próprio utilizado pela Ouvidoria.

Art. 5º Fica mantido o servidor **Ruy de Araújo Elias**, matrícula 271-1 ocupante do cargo de Controlador Geral, como **Gestor da Entidade na Plataforma Fala.BR**, nos termos do Termo de Adesão firmado pela Câmara Municipal de Bonito-MS.

§ 1º Compete ao Gestor da Entidade na Plataforma Fala.BR:

I — realizar configurações da entidade na plataforma;

II — administrar usuários internos;

III — manter atualizados os dados da entidade;

IV — interlocução com as equipes de suporte dos módulos Ouvidoria e Acesso à Informação;

V — zelar pela segurança do sistema e pelo uso adequado dos acessos;

VI — inativar usuários que não tenham mais necessidade de acesso à plataforma.

§ 2º A atuação do Gestor da Entidade na Plataforma Fala.BR tem natureza técnica e administrativa, não implicando, por si só, execução exclusiva das atividades ordinárias da Ouvidoria.

CAPÍTULO III

RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA

Art. 6º Fica designado o servidor **Eli Sandro Sanches Cardoso**, matrícula 81-4, ocupante do cargo de Assessor Legislativo I, como responsável titular pela **Ouvidoria da Câmara Municipal de Bonito-MS**.

§ 1º Compete ao responsável pela Ouvidoria:

I — receber, registrar e classificar manifestações dos usuários;

II — encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações aos setores competentes;

III — acompanhar os prazos de resposta;

IV — providenciar resposta ao cidadão, conforme informações prestadas pelos setores responsáveis;

V — manter registro das manifestações e providências adotadas;

VI — comunicar à Presidência eventuais atrasos, omissões ou situações sensíveis;

VII — elaborar relatório sintético das manifestações recebidas, quando solicitado.

§ 2º Fica designada a servidora **Alzira Rios Weis**, matrícula 189-1, ocupante do cargo de Assessora de Imprensa, como suplente da Ouvidoria, para atuar nas ausências, afastamentos, impedimentos ou impossibilidade temporária do titular.

CAPÍTULO IV

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 7º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar triagem inicial, identificar a natureza da demanda e encaminhá-la ao setor competente para análise e prestação das informações necessárias à resposta.

Art. 8º Os setores internos deverão responder às solicitações da Ouvidoria em prazo compatível com o atendimento tempestivo ao cidadão.

§ 1º Havendo impossibilidade de atendimento, necessidade de complementação, dúvida jurídica, risco de divulgação indevida de informação ou necessidade de proteção de dados pessoais, o setor demandado deverá comunicar imediatamente a Ouvidoria.

§ 2º A ausência de resposta ou atraso injustificado será comunicado à Presidência para adoção das providências cabíveis.

Art. 9º As manifestações que envolverem denúncia, possível irregularidade, dados pessoais, sigilo, conflito de interesses, agente político ou servidor público deverão ser submetidas à Presidência, com apoio da Diretoria Jurídica, do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais e/ou da Controladoria Interna, conforme a natureza da matéria.

Art. 10. A resposta ao usuário deverá ser encaminhada pela Ouvidoria com base nas informações prestadas pelos setores competentes, observada a legislação aplicável.

CAPÍTULO V

SIGILO, LGPD E CONTROLE

Art. 11. A Ouvidoria deverá resguardar informações sigilosas, dados pessoais e informações de acesso restrito a que tiver acesso no tratamento das manifestações.

Art. 12. O Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais será consultado nas demandas que envolvam dados pessoais, privacidade, compartilhamento de dados,

anonimização, restrição de acesso ou incidente de segurança.

Art. 13. A Controladoria Interna acompanhará a regularidade do funcionamento da Ouvidoria, podendo emitir recomendações de melhoria à Presidência e aos setores competentes.

Parágrafo único. O acompanhamento da Controladoria Interna não substitui a responsabilidade operacional do responsável pela Ouvidoria nem a responsabilidade técnica dos setores que prestarem informações.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. A Ouvidoria deverá manter registros mínimos das manifestações recebidas, encaminhamentos realizados, respostas prestadas e providências adotadas.

Art. 15. Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência da Câmara, ouvidos, quando necessário, a Diretoria Jurídica, o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais e a Controladoria Interna.

Art. 16. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

PAULO HENRIQUE BREDASANTOS
Presidente da Câmara Municipal

Matéria enviada por Mariana Alves Rodrigues da Rocha